

## UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „LITESKO“ VARTOTOJŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Uždarosios akcinės bendrovės „LITESKO“ (toliau – **Bendrovė**) vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarka reglamentuoja vartotojų skundų pateikimo, jų nagrinėjimo ir atsakymų vartotojams teikimo tvarką, kai Bendrovei ar jos filialui pateiktas skundas ar prašymas yra susijęs su Bendrovės ar jos filialo (filialų) vykdoma veikla šilumos tiekimo bei su jos tiekimu susijusių paslaugų sektoriuje.

2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

**Pareiškėjas** – juridinis ar fizinis asmuo, pateikęs Bendrovei ar jos filialui skundą ar prašymą.

**Atsakymas** – Bendrovės ar jos filialo teikiamas išaiškinimas raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu dėl išnagrinėto skundo ar prašymo ir priimto sprendimo.

### PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Prašymai (skundai) Bendrovei gali būti pateikiami raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

4. Rašytiniai prašymai ir skundai gali būti pateikiami:

4.1. tiesiogiai pareiškėjui atvykus į atitinkamą Bendrovės filialą:

- Bendrovės filialo „Alytaus energija“, adresu Žuvinto g. 4, Alytus;
- Bendrovės filialui „Biržų šiluma“, adresu Rotušės g. 20A, Biržai;
- Bendrovės filialui „Druskininkų šiluma“, adresu Pramonės g. 7, Druskininkai;
- Bendrovės filialui „Kelmės šiluma“, adresu A. Mackevičiaus g. 10, Kelmė;
- Bendrovės filialui „Telšių šiluma“, adresu Lygumų g. 69, Telšiai;
- Bendrovės filialui „Vilkaviškio šiluma“, adresu Birutės g. 8A, Vilkaviškis;
- Bendrovės filialui „Marijampolės šiluma“, adresu Gamyklų g. 8, Marijampolė;

4.2. paštu atitinkamam Bendrovės filialui šios tvarkos 4.1 punkte nurodytais Bendrovės filialų adresais;

4.3. faksu atitinkamam Bendrovės filialui ar Bendrovei:

- Bendrovės filialą „Alytaus energija“, faks. (8 315) 77270;
- Bendrovės filialui „Biržų šiluma“, faks. (8 450) 31033;
- Bendrovės filialui „Druskininkų šiluma“, faks. (8 313) 57146;
- Bendrovės filialui „Kelmės šiluma“, faks. (8 427) 61439;
- Bendrovės filialui „Telšių šiluma“, faks. (8 444) 78561;
- Bendrovės filialui „Vilkaviškio šiluma“, faks. (8 342) 52196;
- Bendrovės filialui „Marijampolės šiluma“, faks. (8 343) 76434;
- Bendrovei, faks. (8 5) 2667510.

5. Raštu pateiktame prašyme (skunde) turi būti nurodyta pakankamai informacijos, leidžiančios identifikuoti pareiškėjo tapatybę, taip pat nurodytas elektroninis pašto adresas arba gyvenamosios vietos adresas, kuriuo turi būti pateiktas atsakymas.

6. Elektroniniu būdu prašymai (skundai) gali būti pateikiami elektroniniu paštu atitinkamam Bendrovės filialui ar Bendrovei šiais elektroninio pašto adresais:

- Bendrovės filialui „Alytaus energija“ info@alytus.litesko.lt;
- Bendrovės filialui „Biržų šiluma“ info@biržai.litesko.lt;
- Bendrovės filialui „Druskininkų šiluma“ info@drusininkai.lt;
- Bendrovės filialui „Kelmės šiluma“ info@kelme.litesko.lt;
- Bendrovės filialui „Telšių šiluma“ info@telsiai.litesko.lt;
- Bendrovės filialui „Vilkaviškio šiluma“ info@vilkaviskis.litesko.lt;
- Bendrovės filialui „Marijampolės šiluma“ info@marijampolės.litesko.lt;
- Bendrovei info@litesko.lt.

7. Elektroniniu būdu pateiktame prašyme (skunde) turi būti pateikta informacija, leidžianti identifikuoti prašymą pateikusį asmenį.

8. Žodiniai pareiškėjų skundai ir prašymai gali būti pateikiami:

8.1. tiesiogiai, pareiškėjui atvykus į atitinkamą Bendrovės filialą Marijampolės, Alytaus, Druskininkų, Telšių, Vilkaviškio ar Kelmės miestuose, šios tvarkos 4.1 punkte nurodytais Bendrovės filialų adresais;

8.2. pareiškėjui paskambinus Bendrovės filialų informacijos telefonais:

- Bendrovės filialui „Alytaus energija“, tel. (8 315) 77270;
- Bendrovės filialui „Biržų šiluma“, tel. (8 450) 32587;
- Bendrovės filialui „Druskininkų šiluma“, tel. (8 313) 51670;
- Bendrovės filialui „Kelmės šiluma“, tel. (8 427) 61256;
- Bendrovės filialui „Telšių šiluma“, tel. (8 444) 78565;
- Bendrovės filialui „Vilkaviškio šiluma“, tel. (8 342) 52109;
- Bendrovės filialui „Marijampolės šiluma“, tel. (8 343) 71796;

9. Prašyme (skunde) turi būti suformuluotas pareiškėjo reikalavimas (prašymas), pridėdami su prašymą (skundą) susiję dokumentai, jei yra būtina.

## **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

10. Bendrovė nagrinėja prašymus (skundus) vadovaudamasi Energetikos įstatymu, Šilumos ūkio įstatymu ir kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais bei norminiais aktais, galiojančiomis techninėmis normomis ir standartais.

11. Nagrinėjami tokie raštu bei elektroniniu būdu pateikti prašymai (skundai), kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti.

12. Prašymai (skundai), kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė (anoniminiai prašymai ir skundai), neįskaitomi, žeidžiantys asmens garbę ir orumą, su necenzūriniais žodžiais, reklaminio-komercinio pobūdžio pan., nenagrinėjami ir į juos neatsakoma.

13. Pareiškėjų prašymai (skundai) išnagrinėjami ir atsakymai į juos pateikiami per 30 (trisdešimt) dienų nuo prašymo (skundo) gavimo dienos Bendrovėje ar Bendrovės filiale, išskyrus atvejus, kai valstybės ar

savivaldybės institucijų persiūstuose prašymuose/skunduose nustatyta kita prašymo (skundo) išnagrinėjimo data. Jeigu įstatymai ar poįstatyminiai teisės aktai, Bendrovės vadovų sprendimai, Bendrovės teisės aktai numato trumpesnius nei 30 kalendorinių dienų prašymų (skundų) nagrinėjimo ir atsakymų į juos parengimo terminus, prašymai (skundai) išnagrinėjami ir atsakymai į juos parengiami atitinkamuose dokumentuose nurodytais terminais.

14. Į Pareiškėjo prašymus, kurie yra tenkinami, raštiškas atsakymas nėra rengiamas, Pareiškėjas informuojamas pranešimu

15. Atsakymai į prašymus (skundus) yra pateikiami lietuvių kalba ir tokiu pat būdu, kaip ir buvo gauti, nebent Pareiškėjas nurodė konkretų jų pateikimo būdą.

16. Jeigu Pareiškėjo keliami reikalavimai ir/ar klausimai nėra susiję su Bendrovės ar Bendrovės filialo vykdoma veikla ir/arba neatitinka Bendrovės kompetencijos, jie nenagrinėjami. Esant galimybei, pareiškėjui nurodoma, kur kreiptis iškilusiu klausimu.

17. Kartotiniai skundai (prašymai) nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių skundo (prašymo) pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad Bendrovės ar jos filialo sprendimas dėl ankstesnio prašymo (skundo) išnagrinėjimo yra neteisingas.

18. Jeigu Bendrovė ar jos filialas netenkina pareiškėjo prašyme (skunde) išdėstytų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui pateikiama informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ir kitais teisėtais būdais.

19. Pareiškėjams neteikiama informacija, susijusi su kitų vartotojų asmens duomenimis, kaip nustatyta Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme. Jei dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

---